

## "تقييم دور الإتحاد المصري للغرف السياحية في دعم النشاط الفندقى لمواجهة اثار فيروس كورونا المستجد"

هانى عاطف قزمال  
أستاذ مساعد إدارة الضيافة  
ورئيس قسم الدراسات الفندقية  
المعهد العالى للسياحة والفنادق بالأقصر (ابجوث)

محمد حسين عبدالجابر محمد  
مدرس بقسم الدراسات الفندقية  
المعهد العالى للسياحة والفنادق بمدينة بدر  
باحث ومنسق أول التدريب بمشروع منحة الإتحاد  
الأوروبي TVET-EGYPT بالإتحاد المصرى  
للغرف السياحية

### الخلاصة:

إن الأزمة الحالية التي يمر بها العالم ومصر جراء نقشي فيروس كورونا تعتبر الأقوى في تاريخ السياحة المصرية حيث أكد الإتحاد المصري للغرف السياحية أنه سوف يدعم العاملين المتضررين جراء الأزمة وأيضاً مساندة المنشآت الفندقية والسياحية وتقديم الدعم المادي والطبي لهذه المنشآت حتى تعود السياحة المصرية بشكل آمن مره أخرى في ظل إجراءات وقائية وأحترازية تسهم في سلامة السائحين والعاملين على السواء. يهدف هذا البحث تقييم الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال الفندقى في مصر.

تم تصميم إستبيان يهدف الى التعرف على آراء العاملين بالفنادق حول موضوع البحث. كما تم أستلام عدد 550 إستمارة إستقصاء للعاملين بالفنادق وعددهم 20 فندق من فئتي الخمس والأربع نجوم ونجد أن الفنادق عينة البحث والتي تم أختيارها كان على أساس حصولها على شهادة إستيفائها للشروط الصحية والتصريح لها بالتشغيل مرة أخرى بعد التوقف؛ وعند الإستلام والفحص تبين انه يوجد عدد 468 استمارة صالحة فقط لتحليل النتائج تمثل نسبة 85,09% وتم أستخدام برنامج (SPSS V20).

كانت أهم النتائج: إن الإتحاد المصرى للغرف السياحية يقدم كافة سُبُل التوعية الصحية والإرشادات الطبية وطرق الحماية والوقاية لجميع العاملين بالفنادق طبقاً لإشترطات وتعليمات منظمة الصحة العالمية.

**أهم التوصيات:** تعميم منشور بالقرارات التي إتخذتها اللجنة العليا بمجلس الوزراء والتي تلزم الفنادق والمنشآت السياحية بسرعة إبلاغ وزارة الصحة عن أية حالات أشتباه سواء للأجانب أو العاملين بها وضرورة تعاقد الفنادق والمنشآت السياحية مع أطقم طبية مدربة وذات كفاءة عاليه، يتم تدريبها بوزارة الصحة للتعامل مع اية حالة أشتباه بالفيروس ، والمتابعة المستمرة لها. كذلك رفع كفاءة العاملين وتقديم خدمات التدريب اون لاين في

ظل الإجراءات الاحترازية للوقاية من انتشار الفيروس بدلا من الاعتماد علي البرامج التدريبية التقليدية داخل المنشآت الفندقية والسياحية .

**الكلمات الدالة:** الإتحاد المصري للغرف السياحية – مواجهة فيروس كورونا المستجد – النشاط السياحي والفندقي – الفنادق – غرفة المنشآت الفندقية – غرفة المنشآت السياحية

### المقدمة:

في ظل استمرار أزمة فيروس كورونا المستجد ( كوفيد 19 ) وأثارها السلبية الجسيمة علي القطاع السياحي المصري، حرص الإتحاد المصري للغرف السياحية وبالتعاون مع غرفة المنشآت الفندقية علي إعداد رؤية وخطة عمل تتضمن حزمة التدابير الاحترازية واجراءات السلامة الوقائية يلتزم بتطبيقها كافة المنشآت الفندقية والسياحية التي ترغب في العمل خلال هذه الأزمة الراهنة وذلك لضمان سلامة السائحين والعاملين بالقطاع السياحي وذلك بهدف التشغيل السياحي الآمن بما يحقق عودة التشغيل السياحي تدريجيا والحد من الخسائر الجسيمة التي يتعرض لها القطاع السياحي ( وزارة الصحة والسكان المصريه, 2020, وزارة السياحة والآثار وغرفه المنشآت الفندقية 2020 , World Health Organization “WHO” , 2020<sup>A,B,C,D</sup> ).

يتعامل الإتحاد المصري للغرف السياحية مع الأزمة الحالية التي تمر بها السياحة على أنها أزمة عالمية غير مسبوقة تضرب العالم بأكمله، نظرا لتوقف حركة السياحة والسفر من كافة الأسواق المصدره للسياحة، مشيرا إلى أن التحديات التي ستواجه هذا القطاع وما قد يترتب عليها من أثار سلبية قد لاقت تفهما عميقا وواضحا من القيادة السياسية في مصر. وشدد الإتحاد المصري للغرف السياحية على أن القطاع السياحي ملتزم بالحفاظ على العمالة الماهرة المدربة والتي تعد العماد الأساسي لهذه الصناعة الخدمية التصديرية، متعهدا ببذل أقصى جهد لعوده السياحة المصرية على رأس الخريطة السياحية العالمية فور أنتهاء الأزمة الحالية وأيضا قيام السياحة بدورها الهام في المساهمة في أنتعاش الأقتصاد القومي

المصري ( World Health Organization “WHO” , 2020<sup>A</sup> ).

وتنفيذا لقرارات الدولة المصرية في توجيه الدعم للعاملين بالقطاع السياحي المتضررين من هذه الأزمة، أكدت الغرف السياحية الخمس، علي أعضائها من الشركات والفنادق والمطاعم والبيازرات بسرعته الأنتهاء من كشف العاملين ورواتبهم كما طلبتها من وزارة القوي العاملة وذلك لصرف إعانات للعاملين في ظل توقف النشاط السياحي بسبب الإجراءات الاحترازية والوقائية لمواجهه فيروس كورونا (وزارة الصحة والسكان المصريه, 2020 - و غرفه الفنادق , 2020).

إن الأزمة الحالية التي يمر بها العالم ومصر جراء تفشي فيروس كورونا تعتبر الأقوى في تاريخ السياحة المصرية حيث أكد الإتحاد المصري للغرف السياحية أنه سوف يدعم العاملين المتضررين جراء الأزمة وأيضاً مساندة المنشآت الفندقية والسياحية وتقديم الدعم المادي والطبي لهذه المنشآت حتى تعود السياحة المصرية بشكل آمن مره أخرى في ظل إجراءات وقائية وأحترازية تسهم في سلامة السائحين والعاملين علي السواء ( World Health Organization “WHO” , 2020<sup>B</sup> ). جاء ذلك خلال أجتتماع مجلس إدارة الإتحاد المصري للغرف السياحية، برئاسة أحمد الوصيف رئيس الإتحاد المصري للغرف السياحية وبحضور رؤساء الغرف السياحية الخمس (غرفة شركات السياحة - غرفة المنشآت السياحية - غرفة المنشآت الفندقية - غرفة السلع والعاديات السياحية -غرفة الغوص والأنشطة البحرية ) ( غرفة المنشآت الفندقية , 2020).

وأعرب أعضاء الإتحاد، عن أهمية حزمة الإجراءات المساندة للقطاع والعاملين والمنتظرة من الحكومة للقطاع الذي يعد الأكثر تضرراً مقارنة بكافة القطاعات والأنشطة الأقتصادية الأخرى، مؤكداً أن المشكلة الرئيسية التي يواجهها القطاع حالياً هي مشكلة أعدام السيولة المالية مما لا يمكنه من الوفاء بالتزاماته الأساسية للحفاظ على المنشآت والعمالة الماهرة والمدرية

( World Health Organization “WHO” , 2020<sup>C,D</sup> ). وأشار الإتحاد، إلى تفاقم مشكلة السيولة نتيجة لتعليق النشاط مؤقتاً وأندام أي تدفقات نقدية سواء من إيرادات توقفت تماماً أو عدم إمكانية تحصيل المنشآت لمستحققاتها لدى الغير وذلك منذ بداية الأزمة في شهر يناير الماضي .وقال رؤساء الغرف السياحية الخمس -أعضاء المجلس- إنه على الرغم من جدارة مبادرة البنك المركزي وأهميتها في المساهمة في حل مشكلة السيولة، إلا أن المنشآت تجد صعوبة في الحصول على التسهيلات من البنوك (غرفة المنشآت الفندقية , 2020 - ووزارة السياحة والآثار وغرفه المنشآت الفندقية 2020).

تكمّن أهمية هذا البحث في تقييم الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال الفندقى في مصر من وجهة نظر العاملين بالإتحاد المصري للغرف السياحية ومجموعة من فنادق الخمس والاربع نجوم المصرية.

### أهداف البحث:

يهدف هذا البحث تقييم الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال الفندقى في مصر من خلال:

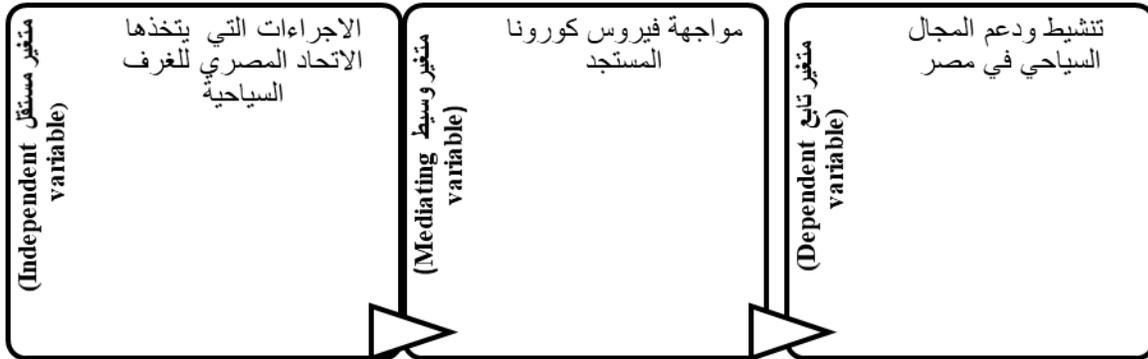
1. تقييم الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد
2. فاعلية الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لتنشيط ودعم المجال الفندقى في مصر
3. وضع توصيات للقادة الإداريين في الإتحاد المصري للغرف السياحية بالإهتمام بإعداد برنامج متكامل لإدارة الأزمات.

### مشكلة البحث:

تقييم الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا وكذلك في مشكله تسريح العماله الفندقية والتي تمثل عصب ورأس مال الفنادق لاسيما العمالة الماهرة المُدربة الحاصلة علي شهادات معتمده من الإتحاد المصرى للغرف السياحية ووزارة السياحة والجهات المانحة الممولة للمشاريع مثل الإتحاد الاوروبى ووضع الية للحفاظ على حقوقهم وكذلك ضمان وظائفهم هذا بالإضافة الى تقييم الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لتنشيط ودعم المجال الفندقى فى مصر من وجهة نظر العاملين بالإتحاد وعينة من الفنادق المصرية ذات الأربع والخمس نجوم.

### إطار البحث

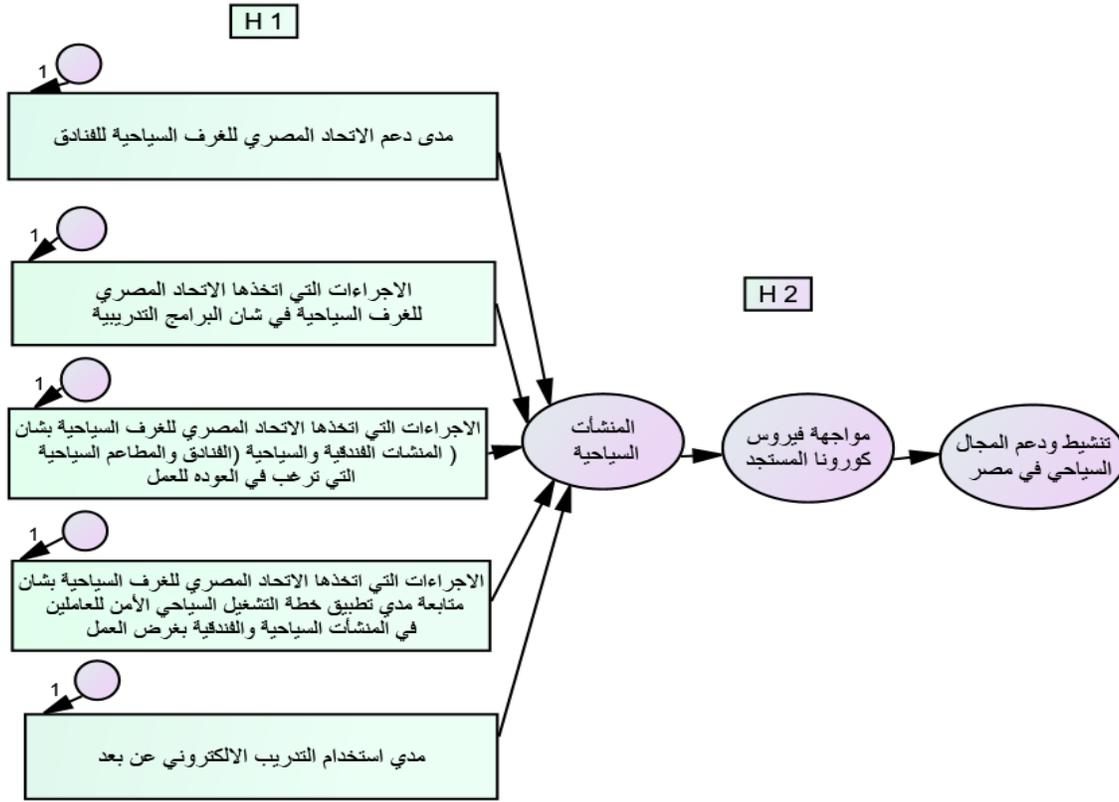
نجد أن هناك ضرورة لتناول لتقييم الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصرى للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال الفندقى في مصر.



شكل 1: إطار البحث

### أسئلة البحث:

1. هناك علاقة بين الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال الفندقى في مصر:
  - أ- أولاً: ما مدى دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد؟
  - ب- ثانياً: ما هي الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن البرامج التدريبية في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد؟
  - ت- ثالثاً: ما هي الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن المنشآت الفندقية والسياحية (الفنادق والمطاعم السياحية) التي ترغب في العوده للعمل في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد؟
  - ث- رابعاً: ما هي الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل الفندقى الآمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل في ظل استمرار أزمة كورونا للحد من الخسائر الجسيمة التي يتعرض لها القطاع الفندقى؟
  - ج- خامساً: ما مدى استخدام التدريب الألكترونى عن بعد؟
2. ما مدى فاعلية الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر؟



شكل 2: فروض البحث

الأستعراض المرجعي:

تعريف فيروس كورونا المستجد (COVID-19):

فيروس كورونا المستجد (COVID-19) هو فيروس جديد ضمن فصيلة كبيرة تسمى الفيروسات التاجية "كورونا" والتي تصيب الجهاز التنفسي وتتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد خطورة مثل "سارس" و"ميرس"، ولم يتم اكتشاف علاج لـ"كوفيد-19" حتى الآن . (وزارة الصحة والسكان المصرية 2020). فيروسات كورونا هي فصيلة كبيرة من الفيروسات التي قد تسبب المرض للحيوان والإنسان. ويسبب فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً مرض فيروس كورونا كوفيد-19 وهو مرض معد يسببه فيروس كورونا المُكتشف مؤخراً. ولم يكن هناك أي علم بوجود هذا الفيروس وهذا المرض المستجدين قبل اندلاع الفاشية في مدينة يوهان الصينية في كانون الأول/ ديسمبر 2019(منظمة الصحة العالمية, 2020)

### أهم الأعراض الأكثر شيوعاً لمرض كوفيد-19:

تتمثل الأعراض الأكثر شيوعاً لمرض كوفيد-19 في الحمى والإرهاق والسعال الجاف. وقد يعاني بعض المرضى من الآلام والأوجاع، أو احتقان الأنف، أو الرشح، أو ألم الحلق، أو الإسهال. وعادة ما تكون هذه الأعراض خفيفة وتبدأ تدريجياً. ويصاب بعض الناس بالعدوى دون أن تظهر عليهم أي أعراض ودون أن يشعروا بالمرض. ويتعافى معظم الأشخاص (نحو 80%) من المرض دون الحاجة إلى علاج خاص (منظمة الصحة العالمية، 2020).

### إمكانية العدوى بمرض كوفيد-19:

يمكن أن يصاب الأشخاص بعدوى مرض كوفيد-19 عن طريق الأشخاص الآخرين المصابين بالفيروس. ويمكن للمرض أن ينتقل من شخص إلى شخص عن طريق القطرات الصغيرة التي تنتشر من الأنف أو الفم عندما يسعل الشخص المصاب بمرض كوفيد-19 أو يعطس. وتتساقط هذه القطرات على الأشياء والأسطح المحيطة بالشخص. ويمكن حينها أن يصاب الأشخاص الآخرون بمرض كوفيد-19 عند ملامستهم لهذه الأشياء أو الأسطح ثم لمس عينيهم أو أنفهم أو فمهم. كما يمكن أن يصاب الأشخاص بمرض كوفيد-19 إذا تنفسوا القطرات التي تخرج من الشخص المصاب بالمرض مع سعاله أو زفيره. ولذا فمن الأهمية بمكان الابتعاد عن الشخص المريض بمسافة تزيد على متر واحد (منظمة الصحة العالمية، 2020).

### إمكانية الحد من احتمال إصابتك بمرض كوفيد-19:

يمكنك الحد من احتمال إصابتك بمرض كوفيد-19 أو من انتشاره من خلال الإطلاع باستمرار على آخر المعلومات عن فاشية مرض كوفيد-19 التي تُتاح على موقع منظمة الصحة العالمية الإلكتروني وبتخاذ بعض الاحتياطات البسيطة:

1. نظف يديك جيداً بانتظام بفركهما مطهر كحولي لليدين أو بغسلهما بالماء والصابون.
2. احتفظ بمسافة لا تقل عن متر واحد (3 أقدام) بينك وبين أي شخص يسعل أو يعطس.
3. تجنب لمس عينيك وأنفك وفمك.
4. تأكد من أتباعك أنت والمحيطين بك لممارسات النظافة التنفسية الجيدة. ويعني ذلك أن تغطي فمك وأنفك بكوعك المنيثي أو بمنديل ورقي عند السعال أو العطس، ثم التخلص من المنديل المستعمل على الفور.
5. إلزم المنزل إذا شعرت بالمرض.

6. إذا كنت مصاباً بالحمى والسعال وصعوبة التنفس، التمس الرعاية الطبية واتصل بمقدم الرعاية قبل التوجه إليه.

7. اطلع باستمرار على آخر المعلومات عن بؤر تفشي عدوى كوفيد-19 وتجنب السفر إلى هذه الأماكن قدر الإمكان (منظمة الصحة العالمية, 2020).

### إجراءات غرفة المنشآت السياحية والفندقية تجاه الأزمة:

تتكشف الأحداث بسرعة مذهلة وتتغير صورة الوضع يومياً. لذا تدير غرفة المنشآت السياحية والفندقية العديد سيناريوهات لخلق استعداد ذكي للمواقف غير المتوقعة. يجب تحديث السيناريوهات وتخصيصها (Reeves et al., 2020). توقفت السياحة وأصبح البشر يتجنب العلاقات الاجتماعية وجهاً لوجه واستبدالها بعلاقات اجتماعية من خلال الأنترنت؛ وكذلك تم استبدال التواصل وجهاً لوجه الذي ينطوي على خطر العدوى عن طريق التواصل بواسطة الأنترنت (Fuchs 2020)؛ كما أغلقت معظم الفنادق وشركات السياحة وشركات الطيران و أماكن العمل والأماكن العامة بسبب أزمة الفيروسات التاجية وأصبح لزاماً لتواصل الحياه والخدمات ايجاد بدائل للتواصل ولتقديم الخدمات مثل الأنترنت (Fuchs, 2020).

تشمل إدارة المنشآت السياحية والفندقية إدارة أزمة السياحة وإدارة اتصالات الأزمات الفعالة و إدارة الوسائط وإدارة الأحداث وإدارة الفريق (Lanz et al., 2020). وتلعب تقنيات الأتصال دوراً هاماً في مجال السياحة و الفنادق والشركات السياحية وشركات الطيران في ظل الظروف الاستثنائية التي تفرضها أزمة فيروس التاجي على المجتمع والأفراد، وهناك استخدام واسع للتواصل بواسطة مساعدة وسائل الأتصال الثانوية، كما يتم استبدال التواصل وجهاً لوجه بالتواصل بواسطة ، مما يخلق تحديات لأن السياحة القرب والحب والعواطف من الصعب تحقيقها والتواصل في التواصل بواسطة (Li et al., 2020). يتجنب البشر العلاقات الاجتماعية وجهاً لوجه ويستخدمون بدلاً من ذلك الهاتف ووسائل التواصل الاجتماعي وبرامج المراسلة والفيديو مثل WhatsApp و Telegram و Zoom و Skype (Fuchs 2020).

لقد تغيرت الحياة والعمل بشكل جذري في أزمة الفيروس التاجي. هناك مجموعة من العاملين في مجال السياحة الذين لا يستطيعون العمل من المنزل ومن بعيد. يعتمدون علي السياحة والضيافة والعلاقات الاجتماعية المباشرة من أجل تقديم الخدمات السياحية والفندقية. تشمل الأمثلة الخدمات الشخصية مثل: المحاضرين، والطباخين، والمنظفين، والنوادل، والمضيفات، وما إلى ذلك (Fuchs 2020).

أهم الضوابط التي يجب الالتزام في تشغيل الفنادق والمنتجعات السياحية في إطار جائحة وانتشار فيروس كورونا المستجد:

وضعت وزارة السياحة الية تنفيذ خطط التعاون المشترك والفعال مع غرفتي المنشآت الفندقية والسياحية التابعين للاتحاد المصري للغرف السياحية بشأن الضوابط التي يجب الإلتزام بها أثناء تشغيل الفنادق والمنتجعات السياحية في إطار جائحة كورونا، شريطة العمل بنسبة اشغال 25 % من اجمالي الطاقة الفندقية اعتبارا من 15 مايو 2020، ونسبة 50 % بداية من اول يونيو 2020. ( منشور غرفة المنشآت الفندقية رقم 2020/38 أ).

**الإجراءات الوقائية بشأن الأفتتاح الجزئي للمنشآت السياحية ( المطاعم السياحية و الكافيتريات و الحلوانية ):**  
تشمل الخطة الإجراءات الوقائية بشأن الأفتتاح الجزئي للمنشآت السياحية ( المطاعم السياحية و الكافيتريات و الحلوانية ) الخاصة بقسم الأغذية والمشروبات بالمنشآت الفندقية ترك مسافة لا تقل عن متر ونصف بين طاولات الطعام ويتم وضع المقاعد داخل المطعم وفقاً لعند نزلاء الغرفة الفعلي، ويفضل أن تكون عدد 2 نزيل فقط لكل طاولة مع الأخذ في الأعتبار العائلات بحد أقصى 4 كراسي وتطهير المطعم بالكامل بعد كل وجبة وتطهير جميع الأطباق والأواني الفضية والأواني الزجاجية والتأكد من توافر لافتات «لا تلمس الطعام باليد» على بوفيه الطعام، ووضع مواصفات للبوفيه لتأكيد الطهي الوقتي للطعام وتجهيز البوفيهات الملائمة لذلك. ( كتاب دوري رقم 2020/27 ).

#### **إجراءات الوقاية لخدمات الإشراف الداخلي والمغسلة:**

تتمثل إجراءات الوقاية لخدمات الإشراف الداخلي والمغسلة تطهير الغرف بشكل يومي باستخدام الأدوات الخاصة بعربة منع انتشار العدوى، وأتباع تعليمات وزارة الصحة، ويجب تنظيف وتعقيم جميع النقاط الملموسة كل ساعة في الأماكن العامة والحمامات العامة باستخدام المطهرات الموصي بها وفقاً لوزارة الصحة، ويتم تطهير المرات بشكل يوم، كما يتم تطهير الغرف بالكامل بعد مغادرة النزلاء، وتوفير آلة البخار لتطهير الأثاث والأقمشة ويتم تنظيف المفروشات المتسخة وإبقاء مياه حمام السباحة في درجة حرارة عالية، كما يتم تطهير المغسلة بعد إتمام عملية الغسيل اليومية. ( منشور غرفة المنشآت الفندقية رقم 2020/38 ب).

#### **التدابير والإجراءات الوقائية الخاصة بالمطارات:**

وتشمل التدابير والإجراءات الوقائية الخاصة بالمطارات تعقيم كامل للطائرة من الداخل والخارج قبل الإقلاع وقياس درجات حرارة الركاب قبل الإقلاع وعمل الأختبار السريع (Rapid Test) وتوزيع القناع الوافي

والقفازات على الركاب وطقم الطائرة عند دخول المطار وارتداء القناع الواقي والقفازات لجميع العاملين بالمطار وتطهير جميع أماكن التلامس ودورات المياه بصورة دورية وتعقيم جميع الأمتعة عند الوصول وتزويد المطارات بجهاز التعقيم، وتعقيم الباصات والسيارات الخاصة بنقل المسافرين والزام جميع السائقين بارتداء القناع الواقي والقفازات وأتباع التخلص من وسائل الوقاية بطريقة آمنة. ( وزارة الطيران المدني 2020 ).

### شهادات التشغيل الآمن:

كما تضمن الخطة الحصول على شهادة التشغيل السياحي الآمن يتم إصدار شهادة اعتماد المنشآت الراغبة في العمل وفقا لخطة التشغيل السياحي الآمن مع إجراء مراجعة شاملة، للتأكد من تطبيق كافة التدابير والإجراءات الوقائية المقررة، وتتم المراجعة من خلال شركات متخصصة مسؤولة عن سلامة شهادة الاعتماد، وتمنح المنشأة المعتمدة علامة سياحية دعائية تسمى (منتجع صحي آمن) قابلة للتوثيق في مصر والخارج تهدف للترويج للسياحة المصرية حال فتح الأسواق السياحية الخارجية. (وزارة السياحة والآثار وغرفة المنشآت الفندقية 2020).

### منهجية البحث RESEARCH METHODS:

تضمن هذا البحث عدد من الطرق وأدوات البحث المختلفة حيث تم استخدام الجانب النظري في البحث من خلال استعراض المراجع السابقة من الكتب والدوريات والمقالات التي تناولت الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال الفندقى في مصر. كما تم استخدام الجانب التطبيقي والذي تمثل في استخدام أدوات البحث العلمي كاستمارات استقصاء للعاملين بالإتحاد المصري للغرف السياحية ومجموعة من الفنادق فئة الخمس والأربع نجوم.

**العينة الأساسية:** إشمملت عينة البحث الحالي على 20 فندق من فئة الخمس والأربع نجوم بمصر والتي تم تحديدها بناء على دراسة إستكشافية لمجموعة الفنادق التي تم السماح لها بالتشغيل وأعطائها شهادة صحية من الإتحاد المصري للغرف السياحية ووزارة الصحة ووزارة السياحة والآثار وايضاً إشمملت العينة على عدد (30) فرد من نائبين مديرين ورؤساء أقسام بالإتحاد المصري للغرف السياحية.

**العينة الاستطلاعية:** إحتوى البحث على عينة استطلاعية. كان الهدف منها قياس كفاءة أداة الدراسة وثباتها، إذ تكونت وكذلك مجموعة من المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بعينة من الفنادق فئة الخمس والأربع نجوم والتي

تم تحديدها بناء على دراسة إستكشافية لمجموعة الفنادق التي تم السماح لها بالتشغيل وأعطائها شهادة صحية من الإتحاد المصري للغرف السياحية ووزارة الصحة ووزارة السياحة والآثار.

**صدق الاختبار:** أستخدم أسلوب الصدق الظاهري لمعرفة قدرة الأداة لقياس مدى وعى ورضاء العاملين تجاه الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لدعم المجال الفندقى من خلال عرض إستمارة الملاحظة بصيغتها الأولية على نخبة المديرين بالإتحاد المصري للغرف السياحية وكذلك مديرى ورؤساء الأقسام بمجموعة من الفنادق المصرية فئة الخمس والأربع نجوم، وأعضاء هيئة التدريس بالمعهد العالى للسياحة والفنادق أيجوث الأقصر. وفي هدى أرائهم أعيد صياغتها وتعديل بعض الفقرات التي أثرها الخبراء والسادة أعضاء هيئة التدريس.

يتحدد البحث الحالي بما يأتي: العاملين بالإتحاد المصري وكذلك المشرفين ورؤساء الأقسام العاملين بعينة من فنادق الخمس والأربع نجوم بمصر خلال الفترة من شهر مارس حتى شهر يونيه 2020. نظراً للعديد من الصعوبات والمعوقات والتي منها عامل الوقت والتكلفة هذا بالإضافة إلى تفشي وباء كورونا وتوقف السياحة لفترة ثلاث شهور بداية من 15 مارس 2020 حتى انتظام حركة السياحة والسفر وفتح الاسواق العالمية مره اخري في 15 يونيو 2020. (منشور دوري رقم 38 ورقم 45 غرفة المنشآت الفندقية) تم إستبدال التواصل وجهاً لوجه الذي ينطوي على خطر العدوى عن طريق التواصل بواسطة الإنترنت (Fuchs 2020) وأغلقت معظم الفنادق وشركات السياحة وشركات الطيران وأماكن العمل والأماكن العامة بسبب أزمة الفيروسات التاجية وكان يتم التواصل خلال الإنترنت (Fuchs, 2020). حتي تم السماح في شهر يونيو بالفتح الجزئي لمجموعة من الفنادق بعد إستيفائها كافة الشروط الصحية وحصولها علي شهادة بذلك، وقد أقتصرت الدراسة علي الإتحاد المصري ومجموعة من الفنادق الخمس نجوم التي حصلت علي الشهادة الصحية من وزارة الصحة والبيئة ، والتواصل من خلال الإنترنت والتليفون في أغلب الأحيان وذلك للوقوف علي آراء المديرين والمديري الإدارات ورؤساء الأقسام والمشرفين في الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر، هذا ويوضح الجدول التالي (1) بيان بالفنادق المقترحة عينة البحث.

**الجدول رقم (1): الفنادق المقترحة عينة البحث**

مسلسل	اسم الفندق	درجة الفندق	مسلسل	اسم الفندق	درجة الفندق
1.	كونكورد السلام شرم	خمس نجوم	21	العلمين مرسي مطروح	أربع

نجوم				الشيخ	
أربع نجوم	بيلا فيو مرسي مطروح	22	خمس نجوم	فورسيورن شرم الشيخ	2.
أربع نجوم	قيصر باي مرسي مطروح	23	خمس نجوم	صن رايز هوليداي شرم الشيخ	3.
خمس نجوم	بورتو العلمين	24	خمس نجوم	كورال سي شرم الشيخ	4.
خمس نجوم	هيلتون الأسكندرية	25	خمس نجوم	هيلتون شارك باي شرم الشيخ	5.
أربع نجوم	ابروتيل برج العرب	26	خمس نجوم	كلوب ريزورت نوبيع	6.
أربع نجوم	افريكانا	27	خمس نجوم	تروبيتال ذهب	7.
أربع نجوم	هلنان فلسطين اسكندرية	28	خمس نجوم	ستراند طابا هايتس	8.
أربع نجوم	كورال سي السخنة	29	أربع نجوم	جاز اكوا فيفا	9.
خمس نجوم	ستيلا دي ماري السخنة	30	خمس نجوم	جاز اكوا مارين	10.
خمس نجوم	ستيلا جراند اوشن	31	خمس نجوم	هيلتون الغردقة	11.
أربع نجوم	دوم مارينا السخنة	32	خمس نجوم	شتايجنبرجر جولف ريزورت	12.
خمس نجوم	انتركوننتال سيتي ستارز القاهرة	33	خمس نجوم	شتايجنبرجر الغردقة	13.
خمس نجوم	ستاي بريدج القاهرة	34	أربع نجوم	سندباد كلوب	14.

15.	اولد بالاس سهل حشيش	خمس نجوم	35	كونكورد السلام القاهرة	خمس نجوم
16.	جولدن بيتش ريزروت	أربع نجوم	36	ماريوت القاهرة	خمس نجوم
17.	شتايجنبرجر اكوا ماجيك	خمس نجوم	37	رينسانس كايرو ميراج سي تي	خمس نجوم
18.	صن رايز رويال مكادي	خمس نجوم	38	جي دبليو ماريوت	خمس نجوم
19.	القصر القديم ( اولد بالاس )	أربع نجوم	39	فور سيزونز القاهرة	خمس نجوم
20.	سي جل الغردقة	أربع نجوم	40	كمبينسكي القاهرة	خمس نجوم

#### إجراءات البحث:

**المجتمع الكلي:** يتكون المجتمع الحالي من الإتحاد المصري للغرف السياحية ومجموعة الفنادق المصرية فئة الخمس والأربع نجوم.

#### أدوات البحث :

لتحقيق الهدف من الدراسة تم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي في وصف وتحليل بيانات الدراسة ، كما تم الاعتماد علي العديد من المراجع والدوريات العلمية للحصول علي البيانات والمعلومات المتعلقة بهذه الدراسة ، كما تم الحصول علي قائمة بالفنادق التي تم السماح لها بالتشغيل بعد إستيفائها الشروط الصحية وقد اقتضت الدراسة علي إختيار الإتحاد المصري ومجموعة من الفنادق الخمس نجوم والتي صرح لها بالتشغيل بناء علي أستيفائها الشروط الصحية. والتواصل من خلال الإنترنت كما تم توزيع عدد 550 أستمارة أستقصاء للعاملين بالإتحاد والفنادق عينة البحث وعند الأستلام والفحص وجد 468 استمارة صالحة تمثل نسبة 85.09%، ثم تم تفرغ الأستمارات وتحليلها بإستخدام برامج الحاسب الآلي مثل برنامج Microsoft office Excel و SPSS 20 . وذلك للوقوف علي تقييم الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال الفندقى فى مصر .

## النتائج والمناقشة RESULTS AND DISCUSSION

### دراسة الصدق والثبات ( Study Instrument reliability)

للتأكد من الموثوقية لجميع البيانات تم استخدام معامل الفا (Cranach alpha correlation) لتحديد التجانس ومدى الثبات الداخلي ويعتبر معامل الثبات 0.70 او اعلي مقبولا في معظم الحالات للعلوم الاجتماع (10). تم حساب الثقة والثبات باستخدام معامل ألفا وأظهرت الاختبارات ان معاملات الثباتات (Pallant, 2007; Hair et al.,) لجميع البيانات كانت فوق 0.98 مما يدل علي انها آداة موثوق بها ليتم استخدام ها كما هو موضح بالجدول رقم (2).

### جدول رقم (2) مستوي الثقة باستخدام معامل الفا (Reliability Statistics)

معامل الفا (Cronbach's Alpha)	عدد الأستمارات	عدد التكرارات
0.988	468	38

يهدف الأستبيان الى التعرف علي آراء العاملين بالإتحاد والفنادق حول موضوع البحث هذا وقد تم توضيح الأستقصاء في الجداول التالية :

### يتضح من الجدول رقم (3)

- بالنسبة لتوزيع العاملين بالإتحاد والفنادق عينة البحث وفقا لمتغير العمر ، يتضح ان الغالبية من 31-45 سنة جاءت في الترتيب الأول حيث بلغت نسبتهم 47 % ، بينما جاءت من 4-60 سنة في الترتيب الثاني حيث بلغت نسبتهم 36.8%. وهذا يدل علي ان اغلبية العاملين ناضجين وذوي خبرات.
- بالنسبة لتوزيع العملاء وفقا لمتغير النوع كان الأغلبية من الذكور بنسبة 78.8 % . وذلك تبعا لطبيعة العمل.
- بالنسبة للحالة الاجتماعية بلغت النسبة الأعلى للمتزوجين حيث بلغت نسبتهم 87.2 % .
- بالنسبة لمؤهلات العاملين بالإتحاد والفنادق بلغت النسبة الأعلى للحاصلين على بكالوريوس/ ليسانس حيث بلغت نسبتهم 81.4 % ، يليها مؤهل متوسط بنسبة 14.1 % . وارتفاع مستواهم التعليمي يدل علي قدرتهم علي الأستيعاب والفهم والأبتكار.
- بالنسبة لتوزيع العاملين عينة البحث وفقا لجهة العمل بلغت النسبة الأعلى للعاملين بالفنادق حيث بلغت نسبتهم 78.4 % ، يليها العاملين بالإتحاد المصري للفرغفالسياحية بنسبة 24.2 % . كما هو موضح بالشكل رقم 3.

جدول رقم (3) البيانات الشخصية

1	العمر		
	من 31-45	220	47
	من 46-60	172	36.8
	أكبر من 60 سنة	76	16.2
	الأجمالي	468	100
2	الجنس	التكرار	%
	ذكر	369	78.8
	انثي	99	21.2
	الأجمالي	468	100
3	الحالة الاجتماعية		
	أعزب	60	12.8
	متزوج	408	87.2
	الأجمالي	468	100
4	المؤهل		
	مؤهل متوسط	66	14.1
	حاصل على بكالوريوس /ليسانس	381	81.4
	حاصل على دراسات عليا ( ماجستير /دكتوراه)	21	4.5
	الأجمالي	468	100
5	جهة العمل		
	الإتحاد المصري الغرف السياحية	101	21.6
	الفنادق	367	78.4
	الأجمالي	468	100

كما توضح الجداول رقم (4-8) ترتيب مدي رضاء العاملين بالإتحاد والفنادق عينة البحث الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتتشيظ ودعم المجال السياحي في مصر . وكانت هذه العناصر كالتالي:

بالنسبة للمحور الأول : مدى دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد أظهرت النتائج مدى رضا العاملين بالإتحاد والفنادق:

1. جاء في المركز الأول يقدم الإتحاد التوعية الصحية والأرشادات الطبية وطرق الحماية والوقاية لجميع الفنادق طبقا لأشترطات منظمة الصحة العالمية. يقدم الإتحاد التوعية الصحية والأرشادات الطبية وطرق الحماية والوقاية لجميع الفنادق طبقا لأشترطات منظمة الصحة العالمية بنسبة 97.86 % .
  2. تلاه في المركز الثاني مدى استخدام الفنادق كحجر صحي للمصريين الوافدين من خارج البلاد لحين الانتهاء من فترة الحضانه والأشْتباه باصابة الشخص بالمرض بنسبة 96.58 % .
  3. تلاه في المركز الثالث يقوم الإتحاد بتخفيض الرسوم المتعلقة بتجديد التراخيص للمنشات الفندقية بنسبة 95.73 % .
  4. ونجد ان المركز الرابع يقدم الإتحاد المصري للغرف السياحية المنح والمساعدات الطبية ومتابعة مدى توافرها بالفنادق. مثل : ( تقديم شركات للتعقيم – مدى توافر المطهرات – الكحول – المستلزمات الطبية .... الخ (بنسبة 93.59 %.
  5. تلاه في المركز الخامس يقدم الإتحاد دعماً مالياً للفنادق للأحتفاظ بالعاملين وعدم تسريحهم بنسبه 91.88 % .
  6. واخيرا جاء في المركز السادس يقدم الإتحاد المصري للغرف السياحية المنح والمساعدات المالية للفنادق المتضررة من انتشار فيروس كورونا المستجد بنسبه 80.98 % .
- وهذا يؤكد موافقة العاملين علي أهمية دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد. و هذا يتفق مع (منظمة الصحة العالمية, 2020).

جدول رقم ( 4 ) ترتيب مدي تقييم العاملين بالإتحاد والفنادق لأجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر

م	الجملة	الكود	غير موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		موافق بشدة		الأهمية		
			تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%			
<b>أولاً: مدى دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد؟</b>															
1.	يقدم الإتحاد المصري للغرف السياحية المنح والمساعدات المالية للفنادق المتضررة من انتشار فيروس كورونا المستجد.	1ا	0	0	0	0	150	32.1	145	31	173	37	1895	80.98	6
2.	يقدم الإتحاد المصري للغرف السياحية المنح والمساعدات الطبية ومتابعة مدى توافرها بالفنادق. مثل : ( تقديم شركات للتعقيم - مدي ج1توافر المطهرات - الكحول - المستلزمات الطبية....الخ)	2ا	0	0	0	0	0	0	150	32.1	318	67.9	2190	93.59	4
3.	يقوم الإتحاد بتخفيض الرسوم المتعلقة بتجديد التراخيص للمنشآت	3ا	0	0	0	0	0	0	100	21.4	368	78.6	2240	95.73	3

المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة IJHTH تصدرها كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم  
المجلد (14) العدد (2) ديسمبر 2020

الفندقية.														
5	91.88	2150	59.4	278	40.6	190	0	0	0	0	0	0	4	4. يقدم الإتحاد دعماً مالياً للفنادق للأحفاظ بالعاملين وعدم تسريحهم.
1	97.86	2290	89.3	418	10.7	50	0	0	0	0	0	0	5	5. يقدم الإتحاد التوعية الصحية والأرشادات الطبية وطرق الحماية والوقاية لجميع الفنادق طبقاً لأشترطات منظمة الصحة العالمية.
2	96.58	2260	82.9	388	17.1	80	0	0	0	0	0	0	6	6. مدي استخدام الفنادق كحجر صحي للمصريين الوافدين من خارج البلاد لحين الانتهاء من فترة الحضانه والأشتباه باصابة الشخص بالمرض.

بالنسبة للمحور الثاني: الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن البرامج التدريبية في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد ومن جداول البيانات يلاحظ أن:

1. جاء في المركز الأول تم إيقاف البرامج التدريبية ذات التعامل المباشر مع العاملين بالفنادق والمنشآت السياحية وذلك طبقا للبند السادس لقرار رئيس مجلس الوزراء بتاريخ 16 مارس منعاً للأختلاط و انتشار العدوي بنسبة 99.57%.
  2. تلاه في المركز الثانيتم تطوير وتحديث جميع المواد التدريبية للاستفادة من فتره التوقف للتحديث وإعتماد صلاحيتها بنسبة 97.86%.
  3. تلاه في المركز الثالث تنفيذ وعقد الدورات التدريبية في الوقت الحالي عن بعد من خلال الموقع الإلكتروني للإتحاد E-Learning وonline courses وذلك بهدف: (أ) تنمية مهارات العاملين الحاليين بالقطاع السياحي ومنع تسرب العمالة وتقليل معدل الدوران، (ب) تحقيق مدي ولاء العاملين للعمل بالقطاع السياحي في ظل الأزمة الراهنة بنسبة 86.11%.
  4. ونجد ان المركز الرابع مدي استخدام برامج الفيديو كونفراس مثل ZOOM في التفاعل الجيد بين المدرب و العماله بالفنادق خاصة في اجراء التدريبات العملية وفقا لكل تخصص تدريبي بنسبة 76.58%.
  5. تلاه في المركز الخامس مدي أتباع الإجراءات الوقائية والتدابير الاحترازية بين الموظفين اثناء حضور التدريب عن بعد بنسبه 75.04% .
  6. تلاه في المركز السادس تنسيق الإتحاد مع غرفة المنشآت الفندقية في إمكانية إدخال الشاشات الذكية Smart TV's و استخدام الكاميرات في التدريب عن بعد بنسبة 70.60% .
  7. واخيرا جاء في المركز السابع مدي المتابعه الدورية من الإتحاد المصري للغرف السياحية لتنفيذ الإجراءات الوقائية والأحترازية لقطاع الفنادق في التدريب عن طريق ارسال مراقبي الجوده للتحقق من اتباع الخطوات والإجراءات المتبعه بشكل امن وصحى وسليم. بنسبة 68.50% .
- وهذا يؤكد موافقة العاملين علي أهمية الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن البرامج التدريبية في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد. وهذا يتفق مع (Fuchs 2020).

جدول رقم ( 5 ) ترتيب مدي تقييم العاملين بالإتحاد والفنادق لأجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر

م	الجملة	العدد	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		الترتيب حسب الأهمية	
			تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%		
ثانيا: الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن البرامج التدريبية في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد ؟														
1	تم إيقاف البرامج التدريبية ذات التعامل المباشر مع العاملين بالفنادق والمنشآت السياحية وذلك طبقا للبند السادس لقرار رئيس مجلس الوزراء بتاريخ 16 مارس منعا للأختلاط و انتشار العدوي .	ب1	0	0	0	0	0	0	10	2.1	458	97.9	2330	99.57
2	تم تطوير وتحديث جميع المواد التدريبية للأستفادة من فتره التوقف للتحديث وإعتماد صلاحيتها	ب2	0	0	0	0	0	0	50	10.7	418	89.3	2290	97.86
3	تنفيذ وعقد الدورات التدريبية في الوقت الحالي عن بعد من خلال الموقع الإلكتروني للاتحاد online courses وE-Learning وذلك بهدف : تنمية مهارات العاملين الحاليين بالقطاع السياحي ومنع تسرب العمالة وتقليل معدل الدوران تحقيق مدي ولاء العاملين للعمل بالقطاع السياحي في ظل الأزمة الراهنة.	ب3	0	0	0	0	0	0	125	26.7	243	51.9	2015	86.11

المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة IJHTH تصدرها كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم  
المجلد (14) العدد (2) ديسمبر 2020

4	76.58	1792	25.6	120	31.6	148	42.7	200	0	0	0	0	4ب	مدي استخدام برامج الفيديو كونفراس مثل ZOOM في التفاعل الجيد بين المدرب و العماله بالفنادق خاصة في اجراء التدريبات العملية وفقا لكل تخصص تدريبي.
6	70.60	1652	17.1	80	18.8	88	64.1	300	0	0	0	0	5ب	تنسيق الإتحاد مع غرفة المنشآت الفندقية في إمكانية إدخال الشاشات الذكية Smart TV's و استخدام الكاميرات في التدريب عن بعد .
5	75.04	1756	17.9	84	39.3	184	42.7	200	0	0	0	0	6ب	مدي أتباع الإجراءات الوقائية والتدابير الاحترازية بين الموظفين اثناء حضور التدريب عن بعد .
7	68.50	1603	16.2	76	30.3	142	33.1	155	20.3	95	0	0	7ب	مدي المتابعة الدورية من الإتحاد المصري للغرف السياحية لتنفيذ الإجراءات الوقائية والأحترازية لقطاع الفنادق في التدريب عن طريق ارسال مراقبي الجودة للتحقق من أتباع الخطوات والإجراءات المتبعه بشكل امن وصحى وسليم.

بالنسبة للمحور الثالث: الإجراءات التي اتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن المنشآت الفندقية والسياحية ( الفنادق والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل في ظل أزمة فيروس كورونا المستجدكان ترتيب هذه العناصر كالتالي:

1. جاء في المركز الأول كلا من مدي توافر لافتات و ملصقات التوعية الصحية والإجراءات الوقائية في جميع أماكن الفنادق وكذلك المطاعم . و مدي الاتفاق مع وزارة الصحة علي البروتوكول المطلوب أتباعه في حالة الأشتباه بوجود نزيل مصاب في الفنادق او عميل مصاب في المطاعم بنسبة 87.18%.
  2. تلاه في المركز الثاني مدي توفير جميع المنشآت الفندقية والسياحية كل أدوات الحماية الشخصية للعاملين بها مثل (الكمامات – القفازات – المطهرات والمعقمات .... الخ ) بنسبة 83.16%.
  3. تلاه في المركز الثالث مدي الاتفاق مع وزارة الصحة علي بروتوكول اخر خاص بالحالات المخالطة من العائلات والمرافقين التي تم التأكد من اصابتهم بنسبة 81.20%.
  4. ونجد ان المركز الرابع مدي تنفيذهم للتدابير الاحترازية و الإجراءات الوقائية للغرف السياحية والفندقية بنسبة 79.15%.
  5. تلاه في المركز الخامس مدي تنفيذ الإجراءات الوقائية والأحترازية بالفنادق وذلك بقسم الأشراف الداخلي والمغسلة وكيفية التعامل الأمثل مع الكيماويات والمطهرات بنسبه 77.35% .
  6. تلاه في المركز السادس مدي تنفيذ الإجراءات الوقائية والأحترازية بالفنادق والمطاعم السياحية في قسم الأغذية والمشروبات بنسبة 75.38%
  7. واخيرا جاء في المركز السابع مدي تنفيذ اجراءات الوقاية بالمنشآت الفندقية داخل حمامات السباحة و الشواطئ ومايتعلق بصالات الألعاب الرياضية والجميم بنسبة 73.85%.
- وهذا يؤكد توافق العاملين فبأهمية الإجراءات التي اتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن المنشآت الفندقية والسياحية ( الفنادق والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد. وهذا يتفق مع (Lanz et al., 2020).

جدول رقم ( 6 ) ترتيب مدي تقييم العاملين بالإتحاد والفنادق لأجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر

م	الجملة	العدد	غير موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الترتيب حسب الأهمية
			تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	
ثالثاً: الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن المنشآت الفندقية والسياحية ( الفنادق والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد													
1.	مدي تنفيذهم للتدابير الاحترازية و الإجراءات الوقائية للغرف السياحية والفندقية.	ج1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
2.	مدي تنفيذ الاجراءات الوقائية والاحترازية بالفنادق وذلك بقسم الاشراف الداخلي والمغسلة وكيفية التعامل الامثل مع الكيماويات والمطهرات.	ج2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5
3.	مدي تنفيذ الإجراءات الوقائية والاحترازية بالفنادق والمطاعم السياحية في قسم الاغذية والمشروبات.	ج3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
4.	مدي تنفيذ اجراءات الوقاية بالمنشآت الفندقية داخل حمامات السباحة و الشواطئ ومايتعلق بصالات الالعاب الرياضية والجميم.	ج4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
5.	مدي توافر لافتات و ملصقات التوعية الصحية	ج5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	*1

															والإجراءات الوقائية في جميع أماكن الفنادق وكذلك المطاعم.
2			26.5	124	62.8	294	10.7	50	0	0	0	0	ج6	6. مدي توفير جميع المنشآت الفندقية والسياحية كل أدوات الحماية الشخصية للعاملين بها مثل ( الكمامات - القفازات - المطهرات والمعقمات....الخ).	
	83.16	1946													
*1			46.6	218	42.7	200	10.7	50	0	0	0	0	ج7	7. مدي الاتفاق مع وزارة الصحة علي البروتوكول المطلوب أتباعه في حالة الاشتباه بوجود نزيل مصاب في الفنادق او عميل مصاب في المطاعم.	
	87.18	2040													
3			38	178	29.9	140	32.1	150	0	0	0	0	ج8	8. مدي الاتفاق مع وزارة الصحة علي بروتوكول اخر خاص بالحالات المخالطة من العائلات والمرافقين التي تم التأكد من اصابتهم.	
	81.20	1900													

بالنسبة للمحور الرابع : الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل السياحي الأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل في ظل استمرار أزمة كورونا للحد من الخسائر الجسيمة التي يتعرض لها القطاع السياحي والفندقى كان ترتيب هذه العناصر كالتالي:

1. جاء في المركز الأول مدي توافر المنشأه لأدوات الحماية المجانية من قفازات وأقنعة ومطهرات ومعقمات ومنظفات وذلك للحماية من الفيروسات والامراض المعدية بنسبة 76.75%.
2. تلاه في المركز الثاني تقوم المنشأة بتنفيذ دورات تدريبية وتنقيفية وتوعوية للموظفين حول الوقاية من الأوبئة والامراض والفيروسات بنسبة 60.90%.
3. تلاه في المركز تقدم المنشآت الفندقية او السياحية للعاملين دعم كلي لتكاليف الرعاية الصحية وتحسين نظام التأمين الصحي ضد الأمراض المزمنة بنسبة 57.09%.
4. تلاه في المركز الرابع مدي توافر الاجهزة والمعدات المجانية اللازمة للكشف عن الفيروسات والأمراض المعدية والكشف اليومي والدوري علي العاملين قبل الانخراط في الاعمال اليومية بنسبة 55.51%.
5. نجد أن في المركز الخامس الاحتفاظ بجميع الموظفين اصحاب العقود الدائمة والمؤقتة واستغلال فترة التوقف في تدريبهم وتحسين مهاراتهم النظرية والعملية بنسبة 54.83%.
6. تلاه في المركز السادس نية للمنشأة الفندقية او السياحية لتجميد الأجور والرواتب او تعليقها لعدة شهور . بنسبة 54.79%.

وهذا يؤكد موافقة العاملين علي أهمية الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل السياحي الأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل في ظل استمرار أزمة كورونا للحد من الخسائر الجسيمة التي يتعرض لها القطاع السياحي والفندقى.وبدل علي ان معظم القيادات الإدارية في الفنادق وشركات السياحة المصرية ذات مستوي تأهيل ضعيف فنيا ونفسيا ومهنيا للتعامل مع المخاطر والأزمات سواء كانت متوقعة أو مفاجئة. ، مما يخلق تداعيات سلبية على الفندق والعميل والعمال.و هذا يتفق مع (Fuchs 2020).

جدول رقم ( 7 ) ترتيب مدي تقييم العاملين بالإتحاد والفنادق لأجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا  
المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر

م	الجملة	العدد	غير موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		الترتيب حسب الأهمية		
			تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%			
رابعاً: الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل السياحي الأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل في ظل استمرار أزمة كورونا للحد من الخسائر الجسيمة التي يتعرض لها القطاع السياحي والفندق													
3	1. تقدم المنشآت الفندقية او السياحية للعاملين دعم كلي لتكاليف الرعاية الصحية وتحسين نظام التأمين الصحي ضد الأمراض المزمنة.	دا	0	0	72	15.4	256	29.9	140	0	0	57.09	1336
4	2. مدي توافر الاجهزة والمعدات المجانية اللازمة للكشف عن الفيروسات والأمراض المعدية والكشف اليومي والدوري علي	د2	0	0	40	8.5	283	31	145	0	0	55.51	1299

														العاملين قبل الانخراط في الاعمال اليومية.
1			17.9	84	47.9	224	34.2	160	0	0	0	0	3د	3. مدي توافر المنشأ لأدوات الحماية المجانية من قفازات وأقنعة ومطهرات ومعقمات ومنظفات وذلك للحماية من الفيروسات والامراض المعدية.
	76.75	1796												
5			0	0	17.9	84	38.2	179	43.8	205	0	0	4د	4. الاحتفاظ بجميع الموظفين اصحاب العقود الدائمة والمؤقتة واستغلال فتره التوقف في تدريبهم وتحسين مهاراتهم النظرية والعملية.
	54.83	1283												
6			0	0	23.1	108	27.8	130	49.1	230	0	0	5د	5. لا نية للمنشأة الفندقية او السياحية لتجميد الأجور والرواتب او تعليقها لعدة شهور.
	54.79	1282												
2	60.90	1425	0	0	24.8	116	54.9	257	20.3	95	0	0	6د	6. تقوم المنشأة بتنفيذ دورات



- بالنسبة المحور الخامس : مدي استخدام التدريب الإلكتروني عن بعد غالبية المشاركين راضين على معظم العناصر وكان ترتيب هذه العناصر كالتالي:
1. جاء في المركز الأول استخدام التدريب الإلكتروني خلال تفشي فيروس كورونا يعزز فاعلية في التدريب بنسبة 85.30%.
  2. تلاه في المركز الثاني استخدام التدريب الإلكتروني خلال تفشي فيروس كورونا يؤدي الي زيادة تحصيل العلمي بنسبة 85.13%.
  3. تلاه في المركز الثالث استخدام التدريب الإلكتروني خلال تفشي فيروس كورونا يرفع من ادائي التدريبي بنسبة 84.10%.
  4. ونجد أن المركز الرابع استخدام التدريب الإلكتروني خلال تفشي فيروس كورونا مكنني من الاستفادة من التدريب بسرعة أكبر بنسبة 83.93%.
  5. تلاه في المركز الخامس وجدت التدريب الإلكتروني خلال تفشي فيروس كورونا مفيداً بنسبة 83.59% .
  6. وجاء في المركز السادس التدريب الإلكتروني سهل ومتوفر بنسبة 69.53% .
  7. تلاه في المركز السابع وجدت ان ادوات التدريب الإلكتروني سهلة الاستخدام و تتميز بالمرونة بنسبه 60.43% .
  8. هذا وقد جاء في المركز الثامن تعاملي مع التدريب الإلكتروني واضحا ومفهوما بنسبة 59.40%.
  9. وفي المركز التاسع تعاملي مع التدريب الإلكتروني واضحا ومفهوما بنسبة 59.40%.
  10. وفي المركز العاشر من السهل ان أصبح ماهرا في استخدام التدريب الإلكتروني بنسبة 57.52%.
  11. واخيرا نجد في المركز الحادي عشر ممارسة استخدام التدريب الإلكتروني أمر سهل بالنسبة لي بنسبة 55.81%.
- وهذا يؤكد موافقة العاملين عن أهمية استخدام التدريب الإلكتروني عن بعد.

جدول رقم ( 8 ) ترتيب مدي تقييم العاملين بالإتحاد والفنادق لأجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر

م	الجملة	العدد	غير موافق بشدة		موافق بشدة		محايد		غير موافق		الترتيب حسب الأهمية		
			تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%	تكرار	%			
خامساً: مدي استخدام التدريب الإلكتروني عن بعد Online Training & E-Learning													
1.	أستخدام التدريب الإلكتروني خلال تفشي فيروس كورونا يعزز فاعليتي في التدريب	1 هـ	0	0	0	0	0	0	0	0	1	85.30	1996
2.	أستخدام التدريب الإلكتروني خلال تفشي فيروس كورونا يرفع من ادائي التدريبي	2 هـ	0	0	0	0	0	0	0	0	3	84.10	1968
3.	أستخدام التدريب الإلكتروني خلال تفشي فيروس كورونا مكنتني من الاستفادة من التدريب بسرعة أكبر	3 هـ	0	0	0	0	95	20.3	0	0	4	83.93	1964

2	85.13	1992	25.6	120	74.4	348	0	0	0	0	0	0	4هـ	4. استخدام التدريب الإلكتروني خلال تفشي فيروس كورونا يؤدي الي زيادة تحصيلي العلمي
5	83.59	1956	17.9	84	82.1	384	0	0	0	0	0	0	5هـ	5. وجدت التدريب الالكتروني خلال تفشي فيروس كورونا مفيداً
8	60.43	1414	0	0	21.4	100	59.4	278	19.2	90	0	0	6هـ	6. وجدت ان ادوات التدريب الإلكتروني سهلة الاستخدام و تتميز بالمرونة
9	59.40	1390	0	0	16.2	76	64.5	302	19.2	90	0	0	7هـ	7. تعاملتي مع التدريب الإلكتروني واضحا ومفهوما
11	55.81	1306	0	0	11.1	52	56.8	266	32.1	150	0	0	8هـ	8. ممارسة استخدام التدريب الإلكتروني أمر سهل بالنسبة لي
10	57.52	1346	0	0	19.7	92	48.3	226	32.1	150	0	0	9هـ	9. من السهل ان أصبح ماهرا في استخدام التدريب الإلكتروني
7	69.53	1627	0	0	47.6	223	52.4	245	0	0	0	0	10هـ	10. التدريب الالكتروني سهل ومتوفر
6	75.94	1777	0	0	79.7	373	20.3	95	0	0	0	0	11هـ	11. التدريب الالكتروني يوفر لي الجهد والوقت

ولترتيب المحاور المختلفة التي تقيس الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر جاء في الترتيب الأول من حيث القبول مدى دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد؟ بمتوسط 2.8142 تلاه المحور في الترتيب الثاني الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن البرامج التدريبية في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد بمتوسط 4.10 وحصل على الترتيب الثالث الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن المنشآت الفندقية والسياحية ( الفنادق والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد بمتوسط 4.02 وجاء في الترتيب الرابع مدى استخدام التدريب الالكتروني عن بعد بمتوسط 3.61 وجاء في الترتيب الخامس الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن متابعة مدى تطبيق خطة التشغيل السياحي الأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل في ظل استمرار أزمة كورونا للحد من الخسائر الجسيمة التي يتعرض لها القطاع السياحي والفندقي بمتوسط 2.99 كما هو موضح بالجدول رقم (9).

جدول رقم (9) نتائج ترتيب المحاور المختلفة التي تقيم الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر

الرقم	العنصر	الكود	الانحراف المعياري	معدل الخطاء	المتوسط	الترتيب
1.	أولاً: مدى دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد؟	hm أ	0.4149	0.0192	4.6385	1
2.	ثانياً: الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن البرامج التدريبية في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد؟	hm ب	0.5720	0.0264	4.1020	2
3.	ثالثاً: الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن المنشآت الفندقية والسياحية ( الفنادق	hm ج	0.6103	0.0282	4.0278	3

					والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد	
5	2.9989	0.0298	0.6437	د hm	رابعاً: الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل السياحي الأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل في ظل استمرار أزمة كورونا للحد من الخسائر الجسيمة التي يتعرض لها القطاع السياحي والفندقي	.4
4	3.6171	0.0208	0.4504	هـ hm	خامساً: مدي استخدام التدريب الالكتروني عن بعد Online Training & E-Learning	.5

وللتأكد من الموثوقية والدقة في العينة تم الإستعانة بمقاييس النزعة المركزية مثل الوسط الحسابي (متوسط كل القيم)، و الانحراف المعياري لمعرفة مدى تشتت الأرقام في العينة الإحصائية ، و معدل الخطأ المعياري (لقياس أو تقدير الانحراف المعياري لتوزيع العينة المصحوب بطريقة التقدير) والخطأ المعياري له علاقة مباشرة بثبات الاختبار (Pallant, 2010; Hair et al., 2007) كما هو مبين بالجدول رقم (5). وكذلك تم الإستعانة بإحصائيات العينات المقترنة للمقارنة بين تقييم العاملين بالإتحاد المصري والفنادق للإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر من حيث الموافقة (موافق بشدة- موافق- محايد- غير موافق - غير موافق بشدة ) تم عمل إختبار (T- Test)، وتظهر النتائج الواردة في الجداول رقم ( 10- 11) أن متوسط درجة القبول بالنسبة لرضاء العاملين للإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا كانت علي التوالي 4.6385 و 4.1020 و 4.0278 و 2.9989 و 3.6171. مما يدل علي ان الغالبية اختارت نعم . والعلاقة من

حيث الارتباط Correlation (0.976 -0.83) وكانت نسبة المعلمية Sig. (0.000) ، وهذا يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط المحاور المختلفة التي تقيس تقييم العاملين للإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر .  
جدول رقم ( 10 ) اختبار ( Paired T- Test ) للمحاور المختلفة (متوسط وانحراف معياري ) (العينة 468).

Paired Samples Statistics (N 468)					
رقم	المقارنه	الكود	معدل الخطاء	الانحراف المعياري	المتوسط
.1	أولاً: مدى دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق مقارنة ب ثانياً: الإجراءات بشأن البرامج التدريبية .	hm 1	0.019	0.414	4.63
		ب 4	0.026	0.572	4.10
.2	أولاً: مدى دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق مقارنة ب ثالثاً: الإجراءات بشأن المنشآت الفندقية والسياحية (الفنادق والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل	hm 1	0.019	0.414	4.63
		ج 2	0.028	0.610	4.02
.3	أولاً: مدى دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق مقارنة ب رابعاً: الإجراءات بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل السياحي الأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل	hm 1	0.019	0.414	4.63
		د 8	0.029	0.643	2.99
.4	أولاً: مدى دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق مقارنة ب خامساً: مدي استخدام التدريب الالكتروني عن بعد	hm 1	0.019	0.414	4.63
		هـ 8	0.020	0.450	3.61
.5	نوع المطعم مقارنة بتفضيلات العميل مقارنة ب ثالثاً: الإجراءات بشأن المنشآت الفندقية والسياحية	ب 4	0.026	0.572	4.10

4.02 78	0.610 3	0.028 2	hm ج	(الفنادق والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل	
4.10 20	0.572 0	0.026 4	hm ب	نوع المطعم مقارنة بتقييم العميل للخدمة مقارنة ب رابعاً: الإجراءات بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل السياحي الأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل	6
2.99 89	0.643 7	0.029 8	hm د		
4.10 20	0.572 0	0.026 4	hm ب	تفضيلات العميل مقارنة بتقييم العميل للخدمة مقارنة ب خامساً: مدي استخدام التدريب الالكتروني عن بعد	7
3.61 71	0.450 4	0.020 8	hm هـ		
4.02 78	0.610 3	0.028 2	hm ج	ثالثاً: الإجراءات بشأن المنشآت الفندقية والسياحية (الفنادق والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل مقارنة ب رابعاً: الإجراءات بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل السياحي الأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل	8
2.99 89	0.643 7	0.029 8	hm د		
4.02 78	0.610 3	0.028 2	hm ج	ثالثاً: الإجراءات بشأن المنشآت الفندقية والسياحية (الفنادق والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل مقارنة ب خامساً: مدي استخدام التدريب الالكتروني عن بعد	9
3.61 71	0.450 4	0.020 8	hm هـ		
2.99 89	0.643 7	0.029 8	hm د	رابعاً: الإجراءات بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل السياحي الأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل مقارنة ب مقارنة ب خامساً: مدي استخدام التدريب الالكتروني عن بعد	10
3.61 71	0.450 4	0.020 8	hm هـ		

جدول رقم ( 11 ) اختبار ( Paired T- Test ) للمحاور المختلفة (العلاقه والمقارنه)  
(العينة 468).

Correlatio n العلاقة		Paired Samples Test						
		Paired Differences			Paired Samples Test			
Correlati	Sig.	Mean	Std. Deviation	Std. Error	t	df	Sig. (2-tailed)	Code
العلا قة	المعل ومية	المتوسط	الانحراف المعياري	معدل الخطأ				الكود
0.882	0	0.53658	0.28428	0.01314	40.832	467	0	hm1 & hmب
0.885	0	0.61075	0.31019	0.01434	42.596	467	0	hm1 & hmج
0.862	0	1.6396	0.35541	0.01643	99.8	467	0	hm1 & hmد
0.83	0	1.0214	0.25458	0.01177	86.795	467	0	hm1 & hmهـ
0.992	0	0.07418	0.08591	0.00397	18.678	467	0	hmب& hmج
0.968	0	1.10302	0.17045	0.00788	139.996	467	0	hmب& hmد
0.954	0	0.48482	0.19663	0.00909	53.34	467	0	hmب& hmهـ
0.975	0	1.02885	0.14351	0.00663	155.096	467	0	hmج& hmد
0.961	0	0.41064	0.21644	0.01001	41.044	467	0	hmج& hmهـ
0.976	0	-61820.	0.22635	0.01046	-59.083	467	0	hmد& hmهـ

## أختبار فرضيات الدراسة

### أولا : العلاقات

الفرض الاول: هناك علاقة بين الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر ( N (468

تم اختبار فرضيات الدراسة بأستخدام معامل الارتباط بيرسون Pearson لقياس درجة الارتباط بين المتغيرات الكمية وقد أجريت التحاليل الأولية لضمان عدم انتهاك الافتراضات. ويبين الجدول ( 12 ) وجود علاقة طردية ( موجبة ) قوية ذات دلالة احصائية بين جميع العلاقات المقترحة في النموذج وتتراوح القيم بين (0.830\*\* إلى 0.992\*\* ).  
وقيمة الارتباط التي تم الحصول عليها متوقعة الاتجاه الإيجابي. وبناء على نتائج تحليل الارتباط بيرسون التي تمثل انتظام العلاقات المقترحة ، تم دعم جميع الفروض تماما.

جدول 12 :الفرض الاول: هناك علاقة بين الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر (العينة (468).

		hm1	hmب	hmج	hmد	hmه
hm1	Pearson	1				
	Correlation					
	Sig. (1-tailed)					
hmب	Pearson	**0.882	1			
	Correlation					
	Sig. (1-tailed)	0				
hmج	Pearson	**0.885	**0.992	1		
	Correlation					
	Sig. (1-tailed)	0	0			
hmد	Pearson	**0.862	**0.968	**0.975	1	
	Correlation					
	Sig. (1-tailed)	0	0	0		

هـ hm	Pearson	**0.830	**0.954	**0.961	**0.976	1
	Correlation					
	Sig. (1-tailed)	0	0	0	0	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).						

### ثانيا : التأثير

**الفرض الثاني: فاعلية الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر.**

لترتيب مدي تأثير الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر وفقا لتقييم العاملين بالإتحاد والفنادق للإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية تم اعتماد المقارنة بين درجات الرضاء المختلفة فيما يتعلق بمستوى التقييم لمستويات تأثير الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر. تم عمل اختبار Friedman Test بين العوامل المختلفة التي تؤثر في مواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر من أجل توضيح درجات التأثير المختلفة والفروق بين العناصر وفقاً لمستوى موافقة العاملين كما هو موضح في الجدول التالي .

حيث نجد ان ترتيب القبول جاء كالتالي أولاً: مدى دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق 4.84 تلاه في الترتيب الثاني للإجراءات بشأن البرامج التدريبية . بمتوسط 3.85 وحصل على الترتيب الثالث الإجراءات بشأن المنشآت الفندقية والسياحية (الفنادق والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل بمتوسط 3.32 وجاء في الترتيب الرابع مدي استخدامالفندقية بغرض العمل بمتوسط 1.00. وجاء في الترتيب الخامس الإجراءات بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل السياحي الأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل.

كذلك أظهرت النتائج أن مربع كاي 509.829 واقل مربع كاي 1779.421 و نسبة المعلمية Sig. ( 0.000 ) . وهذا يعني وجود تأثير بدرجات مختلفة ذات دلالة إحصائية بين متوسط المحاور المختلفة التي تقيس الإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر.

الجدول 13 : اختبار Friedman Test بين المحاور المختلفة التي تؤثر على رضا النزيل(العينة 468).

Test Statistics <sup>a</sup>		Ranks الترتيب		المحور
مربع كاي	نسبة المعلمية	متوسط الترتيب	الكود	Dimension
Chi-Square	Asymp. Sig.	Mean Rank	Code	
1779.421	0.000	4.84	hm1	أولاً : مدى دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق
		3.85	بhm	ثانياً: الإجراءات بشأن البرامج التدريبية .
		3.32	جhm	ثالثاً: الإجراءات بشأن المنشآت الفندقية والسياحية (الفنادق والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل.
		1	دhm	رابعاً: الإجراءات بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل السياحي للأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل.
		2	هـhm	خامساً: مدى استخدام التدريب الالكتروني عن بعد.
a. Friedman Test				

### أهم النتائج والتوصيات

#### أولاً : نتائج الدراسة

بالنسبة للمحور الأول : كانت أهم العناصر يقدم الإتحاد التوعية الصحية والأرشادات الطبية وطرق الحماية والوقاية لجميع الفنادق طبقاً لأشترطات منظمة الصحة العالمية. يقدم الإتحاد التوعية الصحية والأرشادات الطبية وطرق الحماية والوقاية لجميع الفنادق طبقاً لأشترطات منظمة الصحة العالمية . استخدام الفنادق كحجر صحي للمصريين الوافدين من

خارج البلاد لحين الانتهاء من فترة الحضانه والاشتباہ باصابة الشخص بالمرض. يقوم الإتحاد بتخفيض الرسوم المتعلقة بتجديد التراخيص للمنشآت الفندقية . وهذا يؤكد موافقة العاملين علي أهمية دعم الإتحاد المصري للغرف السياحية للفنادق في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد. و هذا يتفق مع (منظمة الصحة العالمية, 2020أ).

بالنسبة للمحور الثاني: كانت أهم النقاط تم ايقاف البرامج التدريبية ذات التعامل المباشر مع العاملين بالفنادق والمنشآت السياحية وذلك طبقا البند السادس لقرار رئيس مجلس الوزراء بتاريخ 16 مارس منعا للاختلاط و انتشار العدوي . تم تطوير وتحديث جميع المواد التدريبية للاستفادة من فترة التوقف للتحديث وإعتماد . وهذا يؤكد موافقة العاملين علي أهمية الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن البرامج التدريبية في ظل أزمة انتشار فيروس كورونا المستجد. وهذا يتفق مع (Fuchs 2020أ).

بالنسبة للمحور الثالث: كانت أم الأولويات مدي توافر لافتات و ملصقات التوعية الصحية والإجراءات الوقائية في جميع أماكن الفنادق وكذلك المطاعم . و مدي الاتفاق مع وزارة الصحة علي البروتوكول المطلوب أتباعه في حالة الاشتباہ بوجود نزيل مصاب في الفنادق او عميل مصاب في المطاعم. كذلك مدي توفير جميع المنشآت الفندقية والسياحية كل أدوات الحماية الشخصية للعاملين بها مثل ( الكمامات – القفازات – المطهرات والمعقمات .... الخ ), وهذا يؤكد توافق العاملين في أهمية الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن المنشآت الفندقية والسياحية (الفنادق والمطاعم السياحية ) التي ترغب في العوده للعمل في ظل أزمة فيروس كورونا المستجد. وهذا يتفق مع (Lanz et al., 2020).

بالنسبة للمحور الرابع : جاء في المركز الأول مدي توافر المنشأه لأدوات الحماية المجانية من قفازات وأقنعة ومطهرات ومعقمات ومنظفات وذلك للحماية من الفيروسات والامراض المعدية . تلاه في المركز الثاني تقوم المنشأة بتنفيذ دورات تدريبية وتثقيفية وتوعوية للموظفين حول الوقاية من الأوبئة والامراض والفيروسات. وهذا يؤكد موافقة العاملين علي أهمية الإجراءات التي أتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية بشأن متابعة مدي تطبيق خطة التشغيل السياحي الأمن للعاملين في المنشآت السياحية والفندقية بغرض العمل في ظل استمرار أزمة كورونا للحد من الخسائر الجسيمة التي يتعرض لها القطاع السياحي والفندقي. ويدل علي ان معظم القيادات الإدارية في الفنادق وشركات السياحة المصرية ذات مستوى تأهيل ضعيف فنيا ونفسيا ومهنيا للتعامل مع المخاطر والأزمات سواء كانت متوقعة أو مفاجئة. ، مما يخلق تداعيات سلبية على الفندق والعميل والعاملين. و هذا يتفق مع (Fuchs 2020ع).

بالنسبة المحور الخامس : كانت أهم النقاط استخدام التدريب الإلكتروني خلال تفشي فيروس كورونا يعزز فاعليتي في التدريب . تلاه في المركز الثاني استخدام التدريب الإلكتروني خلال تفشي فيروس كورونا يؤدي الي زيادة تحصيلي العلمي . وهذا يؤكد موافقة العاملين عن أهمية استخدام التدريب الإلكتروني عن بعد.

تم الإستعانة بإحصائيات العينات المقترنة للمقارنة بين تقييم العاملين بالإتحاد المصري والفنادق للإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر من حيث الموافقة تم عمل إختبار ( T- Test)، وتظهر النتائج ان الغالبية اختارت نعم . و وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط المحاور المختلفة التي تقيس تقييم العاملين للإجراءات التي يتخذها الإتحاد المصري للغرف السياحية لمواجهة فيروس كورونا المستجد لتنشيط ودعم المجال السياحي في مصر .

و أظهرت النتائج وجود علاقة طردية ( موجبة) قوية ذات دلالة احصائية بين جميع العلاقات المقترحة . وقيمة الارتباط التي تم الحصول عليها متوقعة الاتجاه الإيجابي. وبناء على نتائج تحليل الارتباط بيرسون التي تمثل انتظام العلاقات المقترحة ، تم دعم جميع الفروض تماما.

## التوصيات

1. تعميم منشور بالقرارات التي إتخذتها اللجنة العليا بمجلس الوزراء والتي تلزم الفنادق والمنشآت السياحية بسرعة إبلاغ وزارة الصحة عن أية حالات اشتباه سواء للأجانب أو العاملين بها وضرورة تعاقد الفنادق والمنشآت السياحية مع أطقم طبية مدربة وذات كفاءة عالية، يتم تدريبها بوزارة الصحة للتعامل مع اية حالة اشتباه بالفيروس ، والمتابعة المستمرة لها.
2. توجيه رسائل إيجابية مطمئنة متفائلة للمجتمع الدولي، مؤكدة تطلع مصر لاستعادة سائحيها والترحيب بهم على في مصر .
3. علنا لإتحاد المصري وواجب وطني مصيري في تلك المرحلة الحرجة من خلال لقاءات إعلامية وإصدار بيانات صحفية ورسائل إلكترونية لتوصيل المعلومات الصحيحة عن جهود الحكومة المصرية المبذولة لمواجهة الأزمة
4. ضرورة تدخل الدولة من خلال دعم الشركات والمنشآت السياحية والفندقية.
5. قيام غرفة المنشآت الفندقية بالتنسيق مع وزارة السياحة والآثار باتخاذ مزيد من الإجراءات الوقائية لجميع النزلاء والعاملين بالمنشآت الفندقية، عن طريق اعداد مادة علمية لطرق

- الوقاية من فيروس كورونا تم توزيعها على جميع المدربين لدى الغرفة والإتحاد المصري للغرف السياحية، وذلك لإلقاء محاضرات في بداية كل برنامج تدريبي.
6. ارسال تعميم لجميع فروع الغرفة بالمحافظات بسرعة التنسيق مع وزارة الصحة والسكان عن طريق مديريات الصحة الموجودة بمحيطهم الجغرافي لعقد دورات توعية مكثفة بواسطة اطباء من المديرية عن الإجراءات التي يجب اتخاذها للوقاية من الفيروسات بصفة عامة وفيروس كورونا بشكل خاص، على ان تقوم فروع الغرفة بتوفير كل مايلزم من لوجستيات لسرعة ودقة تنفيذ هذه الدورات.
7. تعاون البنك المركزي مع الإتحاد المصري للغرف السياحية بدراسة تقديم تمويل من البنوك للمنشآت السياحية والفندقية، بحيث يخصص لتمويل العملية التشغيلية بهدف الاحتفاظ بالعمالة، على أن يكون بفائدة مخفضة.
8. رفع كفاءة البنية التحتية للمنشآت السياحية، بحيث تكون جاهزة على أكمل وجه لاستقبال الزائرين من المصريين والسائحين فور انحسار أزمة كورونا.
9. رفع كفاءة العاملين وتقديم خدمات التدريب اون لاين في ظل الإجراءات الاحترازية للوقاية من انتشار الفيروس بدلا من الاعتماد علي البرامج التدريبية التقليدية داخل المنشآت الفندقية و السياحية .
10. تبث القناة مناهج التدريب على ستة مواد مقرررة ضمن التدريب الذي يقدمه اتحاد الغرف السياحية، من خلال تنفيذه للمشروع الذي يموله الإتحاد الاوروبي و وزارة السياحة و اتحاد الغرف السياحية في اطار برنامج اصلاح التعليم و التدريب الفني.

### المراجع باللغة العربية

- غرفة المنشآت الفندقية , (2020) . منشور دورى لغرفه المنشآت الفندقية رقم 462 لسنة 2020 بشأن تداعيات ازمة كورونا علي القطاع الفندقى).
- منظمة الصحة العالمية. (2020). مرض فيروس كورونا (كوفيد-19): أسئلة وأجوبة. الصفحة الرئيسية/حالات الطوارئ/الأمراض/فيروس كورونا المستجد (nCoV-2019) فيروس كورونا المستجد (nCoV-2019) نصائح للجمهور/مرض فيروس كورونا (كوفيد-19): أسئلة وأجوبة
- <https://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- منظمة الصحة العالمية. (2020). كيف تحمي نفسك من فيروس كورونا؟

<https://www.youtube.com/watch?v=s39yPVWGfWo&feature=youtu.be>

- منشور دوري لجميع الفنادق رقم (38) لعام 2020 صادر رقم: ع/ح/ 559 بتاريخ 2020/5/4.
- وزارة الصحة والسكان المصريه. (2020). فيروس كورونا المستجد (COVID-19).  
<https://www.care.gov.eg/EgyptCare/StaticContent/About.aspx>
- غرفه الفنادق (2020) , كتاب دوري رقم 27 لعام 2020 بشأن حزمة التدابير والإجراءات الاحترازية والوقائية لمواجهة فيروس كورونا المستجد بتعاون غرفه الفنادق والإتحاد ووزاره الصحة والسياحه. و كتاب دوري لعام 2020 . كتاب دوري و منشور رقم 45 ع/ح 596 لعام 2020
- (وزارة السياحة والآثار وغرفه المنشآت الفندقية , (2020). تفعيل بروتوكول وزارة السياحة والآثار وغرفه المنشآت الفندقية 2020 مع وزاره الصحة والسكان بشأن حصول الفنادق علي رخصه مزاوله النشاط السياحي بعد استيفاء شروط التشغيل الامن للفندق.

#### المراجع الاجنبية

- Real-Time restrictions Detection 2019-nCoV". *Centers for Disease Control and Prevention*. 15 March 2020. Archived from the original on 30 March 2020. Retrieved 1 April 2020. Available online via <http://www.civilaviation.gov.eg/news/4>
- Fuchs, C, (2020<sup>أ</sup>), *Communication and Capitalism. A Critical Theory*. London: University of Westminster Press.
- Fuchs, C, (2020<sup>ب</sup>) *Nationalism on the Internet: Critical Theory and Ideology in the Age of Social Media and Fake News*. New York: Routledge.
- Fuchs, C, (2020<sup>أ</sup>). *Everyday Life and Everyday Communication in Coronavirus Capitalism*. Creative Commons License, tripleC 18 (1): pp. 375-399, available online on <http://www.triple-c.at>
- Hair, J., Black, W., Babin, B. and Anderson, R. (2010). "Multivariate data analysis". 7<sup>th</sup> Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Lanz, L; Ferrari, M; and Mody, M, (2020), *Hospitality Communications in a Time of Coronavirus: Tips for Maintaining Trust and Engagement*, Special Edition: COVID-19 Crisis. Boston University.
- Li, X; Song, Y; Wong, G; Cui, J, (2020). *Bat Origin of a New Human Coronavirus: There and Back Again*. *Science China Life Sciences* 63: 461-462, <https://doi.org/10.1007/s11427-020-1645-7>.

- Pallant, J. (2007). "A Step by Step Guide to Data Analysis Using SPSS": Survival Manual. 3rd Edition. England, Open University Press: McGraw-Hill Education.
- Reeves, M; Lang, N and Carlsson-Szlezak, P, (2020). Crisis Management. Lead Your Business through the Coronavirus Crisis. Copyright © 2020 Harvard Business School Publishing Corporation.
- World Health Organization "WHO" (2020<sup>A</sup>) Report of the WHO–China joint mission on coronavirus disease 2019 (COVID-19). WHO (www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/who-china-joint-mission-on-covid-19-final-report.pdf).
- World Health Organization (WHO). (2020<sup>b</sup>). WHO Announces COVID-19 Outbreak a Pandemic? WHO, 12 March 2020, <http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/news/news/2020/3/who-announces-covid-19-outbreak-a-pandemic>
- World Health Organization (2020<sup>C</sup>) Coronavirus disease 2019 (COVID-19) Situation Report – 23- Data as reported by 12 February 2020.
- World Health Organization (2020<sup>d</sup>). Risk communication: Frequently asked questions, <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/risk-communication-frequently-asked-questions>.

### **The procedures taken by the Egyptian Tourism Federation to confront the Emerging Corona Virus to Support the Tourism**

#### **Abstract:**

The current crisis that the world and Egypt are going through due to the outbreak of the Corona virus is considered the strongest in the history of Egyptian tourism, where the Egyptian Tourism Federation confirmed that it will support the workers affected by the crisis in which hotels provide assistance and tourism and provide material and medical support for these facilities until Egyptian tourism returns in a way once again, it is safe under precautionary measures that contribute to the safety of both tourists and workers. This research presents an evaluation of the measures taken by the Egyptian Federation of Tourist Chambers to counter the emerging Corona virus to stimulate support for the tourism field in Egypt.

The questionnaire aims to get to know the opinions of employees of the Federation and the hotels on the subject of the research. In addition, 550 questionnaires were received for employees of the Federation, 20 hotels in the five and four star categories and the research sample hotels, which were selected based on their obtaining a certificate of fulfillment of the health conditions and their permission to operate; Upon receipt and examination, it found 468 valid forms, representing 85.09%, and SPSS 20 was used.

The most important results were: the federation provided health awareness, medical doctors, protection and protection methods for all hotels. It also provides health awareness, medical advice and methods of protection and prevention for all hotels in accordance with the requirements of the World Health Organization.

The most important recommendations: A circular published in the decisions taken by the Supreme Committee of the Council of Ministers that obliges hotels and tourist establishments to quickly inform the Ministry of Health of any suspicions, whether for foreigners or their employees, and the necessity of contracting hotels and tourist establishments with highly trained and highly qualified medical teams, who are trained in the Ministry of Health to deal with any Suspected case, and continuous monitoring. It also raises the efficiency of workers and provides online training services in light of the precautionary measures to prevent the spread of the virus, instead of relying on traditional training programs within hotel and tourist facilities.

**Key words:** Egyptian Tourism Federation - Evaluation of the measures - Facing Corona virus - Support of the tourism – Promoting the tourism field in Egypt- Egyptian Hotels Association – Chamber of Tourism Establishment.